

ACOLHIMENTO E ESCUTA TERAPÊUTICA NA ATENÇÃO BÁSICA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Andressa Faoro da Silva; Maria de Lourdes Custódio Duarte

INTRODUÇÃO: O Programa Nacional de Humanização (PNH) conceitua o acolhimento como a recepção do usuário, desde sua chegada, ouvindo sua queixa, permitindo que ele expresse suas preocupações, angústias, e, ao mesmo tempo, colocando os limites necessários, assim garantindo uma atenção resolutiva e a articulação com os outros serviços de saúde para a continuidade da assistência. No acolhimento, a escuta terapêutica é uma tecnologia leve que pode ser utilizada. É definida como um método de responder aos outros de forma a obter uma melhor comunicação e uma compreensão mais clara das aflições, é um evento ativo, que exige esforço por parte do ouvinte de identificar os aspectos verbais e não verbais da comunicação para encontrar soluções. Nesse sentido, o acolhimento e a escuta terapêutica na atenção básica são tecnologias leves fundamentais no cuidado prestado pelos profissionais. **OBJETIVO:** Relatar a experiência vivenciada por uma acadêmica de enfermagem em uma estratégia de saúde da família (ESF) durante o estágio curricular obrigatório da Graduação de Enfermagem. **MÉTODO:** Trata-se de um relato de experiência de uma acadêmica de enfermagem do 9º semestre do curso em uma ESF do município de Porto Alegre durante o estágio curricular obrigatório de 418h no período de agosto a dezembro de 2018, tendo como supervisoras a enfermeira coordenadora da ESF e uma professora do curso de graduação em enfermagem. A acadêmica fez os registros das suas vivências em um diário de campo, fundamental para o presente relato. **RESULTADOS:** No início do estágio a aluna acompanhava a enfermeira durante as consultas e após ter conhecimento sobre as rotinas da unidade passou a realizar sozinha, mas sempre com o suporte da enfermeira. O acolhimento e a escuta terapêutica foram as atividades mais realizadas durante o estágio, possuindo turnos de agenda específicos, dos dez turnos de agenda da enfermeira seis eram destinados para acolhimento. No decorrer do estágio ficou claro a importância destas práticas para o andamento e planejamento do cuidado ao usuário, que está presente desde o momento em que o usuário entra na unidade até o momento da resolução de seu problema. **CONCLUSÃO:** Portanto, conclui-se a importância dos acadêmicos de enfermagem vivenciarem o cuidado na atenção básica com intuito de formar enfermeiros atentos a PNH. Evidenciou-se a importância do papel da enfermagem na atenção básica, sendo de grande valia no atendimento a comunidade colocando em prática os princípios do SUS. **DESCRITORES:** atenção primária; comunicação; acolhimento.

REFERÊNCIAS:

- MESQUITA, A.C; CARVALHO, E.C. A Escuta Terapêutica como estratégia de intervenção em saúde: uma revisão integrativa. *Rev Esc Enferm USP* 2014; 48(6):1127-36 Disponível em: www.ee.usp.br/reeusp/ consultado em: 22/10/2017.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE (BR). Secretaria de Atenção à Saúde. Acolhimento nas práticas de produção de saúde. 2. ed. Brasília (DF);2006. 44 p.